

เอกศักดิ์ แกรงกระโทก : คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโชคชัย (THE SERVICE QUALITY TOWARD PEOPLE IN CHOKCHAI SUB-
DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION) อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัยได้
กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านธุรกิจบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโชคชัย และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัย
ส่วนประสมการตลาดขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัย โดยเน้นศึกษาประชากรเป้าหมาย รวม
370 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์
ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงใช้สถิติเชิง
อนุมาน ด้วยการทดสอบ F-test

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 โดยมีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการ
บริการสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่
ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านองค์ประกอบของการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้าน
ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการเข้าใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.88 3.87 3.85 3.78 3.67 และ 3.62
ตามลำดับ อีกทั้งพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัย ด้านองค์ประกอบของการบริการ ด้านสถานที่
ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพในการให้บริการ และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ยกเว้นความพึงพอใจด้าน
ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นๆในการเข้าใช้บริการ

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

EKKASAK KRANGGRATOK : THE SERVICE QUALITY TOWARD
PEOPLE IN CHOKCHAI SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION. ADVISOR : ASSOC. PROF. KWUNKAMOL
DONKWA, Ph.D.

The objectives of this research were 1) to study the marketing mix of service in Chokchai Sub-district Administrative Organization; and 2) to analyze demographic factors on different education background that influenced the marketing mix factors of Chokchai Sub-district Administrative Organization. A questionnaire was administered to collect data from 370 samples. The descriptive statistics used in the data analysis was based on percent, mean, and standard deviation; and the inferential statistics used in the data analysis was based on the F-test.

The result showed that the focused target had high level of satisfaction toward the service quality, with mean values of 3.81. The most satisfactions are towards the physical evidences with mean values of 3.98; and toward the service process, staff, place, service elements, marketing promotion, and prices and other expenses respectively, with means values of 3.88, 3.87, 3.85, 3.78, 3.67, and 3.62 respectively. It was also found that people of different education background had different level of satisfaction toward the service quality of Chokchai Sub-district Administrative Organization in domains of service elements, place, marketing promotion, staff, physical evidences of service's concreteness, and process, while excluding the satisfaction toward the prices and other expenses of the services.